

ความรู้และพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
Knowledge and Consumer's Behavior on Health Products among People in Amper Lumlea,
Uttaradit Province

พิศิษฐ์ พวงนาค¹ มยุรี เหล็กคำ² นกต เลื่อนนักรบ¹

¹ ภาควิชาพื้นฐานการพยาบาลและพัฒนาวิชาชีพ การศึกษาทั่วไป วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครอุตรดิตถ์ 53000

โทรศัพท์: 081- 0430136, 086-4481921 E- mail: pisit_p2503@yahoo.com, l_napadon@hotmail.com

² ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลลับแล อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ 53000 E- mail: biteur_j@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และพฤติกรรมการบริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 1,136 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประเมินความรู้และพฤติกรรมการบริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข สถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Simple Correlation Product Moment) , Independent – t – test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.2 เพศชาย 36.8 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุเฉลี่ย 38.31 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรสคู่ ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 6789.04 บาท ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือระดับปานกลาง ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและช่องทางร้องเรียน ได้แก่ ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า มีสิทธิถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ขาย ร้อยละ 99.8 รองลงมา คือ มีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย ร้อยละ 93.3 เมื่อได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ท่านมีสิทธิที่จะเรียกร้องค่าชดเชยหรือค่าเสียหายจากผู้ขายหรือผู้ผลิตได้ ร้อยละ 71.7 และต้องซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ หากท่านได้ทดลองหรือชิมสินค้านั้น ร้อยละ 63.8

พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติเป็นบางครั้ง รองลงมา คือ ปฏิบัติเป็นประจำ และปฏิบัติเป็นนาน ๆ ครั้ง พฤติกรรมการป้องกันสิทธิผู้บริโภค ส่วนใหญ่ ไม่เคยได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ร้อยละ 80.9 รองลงมา คือ เคยได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ร้อยละ 19.1 เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน และอายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน

คำสำคัญ พฤติกรรมการบริโภค, ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

Abstract

The study was to investigate knowledge and consumer' behavior on health products among people in Amper Lumlea, Uttaradit Province, Thailand (n= 1,136).

Knowledge and consumer' behavior of health product questionnaires were collected that was creating from the Federal and Drug Administration, Ministry of Public Health, Thailand. Pearson Simple Correlation Product Moment, Independent t – test, and One way ANOVA were analyzed at a critical value .05. Findings showed that the majority of the subjects were female (63.2%) and age between 31-40 years old. The mean age was 38.31 years old. They graduated on the elementary level. The majority of subjects were marrying. Agriculture occupation was the greater part. Money income was 6,789.04 Baht a month. Knowledge on health product was a high level followed by the moderate level. For knowledge related on consumer' privilege and accessibility on prosecute such as before making decision to buy products, they had the rights to ask information from retailers (99.8%). They had the rights to get safe products and services (93.3%). When they get injured or suffering from products or services, they had the rights to get the compensation from the traders or suppliers (71.7%). They had to buy a product or service if they had tried the product (63.8%). The majority of consumer's behavior on health products was performing on sometimes followed by often practicing and mild performing. Behaviors on the protection of consumer's privilege were never getting dangerous or damage from consuming the products or services (80.9%).

Keywords: Consumer' behaviors, health product, People

1. บทนำ

ตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 57 กล่าวว่า “ประชาชนต้องได้รับการคุ้มครองในฐานะผู้บริโภค ด้านสุขภาพอย่างเสมอกัน” โดยให้สำคัญ กับเรื่องสิทธิในฐานะผู้บริโภค ไม่ให้ผู้ใดมาเอาเปรียบหรือยึดเหนี่ยวให้ซื้อและบริโภคแต่เฉพาะสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือผู้ขายเป็นผู้กำหนดให้ทั้งชนิด ปริมาณ ราคาและคุณภาพ แม้แต่สิ่งเจือปนด้วยสารพิษอันเป็นการทำลายสุขภาพของผู้บริโภค [1] ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมและประหยัดจากการบริโภคสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคปลอดภัยจากการใช้บริการด้านสุขภาพและผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพไม่ว่าเป็นอาหาร ยา เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อ

สุขภาพ โดยกำหนดสิทธิในการเข้าถึงด้านสุขภาพที่เหมาะสม รวมทั้งสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ เป็นต้น [2]

สถานการณ์ปัจจุบันได้มีสินค้าและบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น ในการดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา ภาคประชาชนเข้ามาทบทวนน้อยทำให้ขาดการมีส่วนร่วมและพัฒนาที่ยั่งยืน และการได้รับข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการหรือผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ[3], [4]

ผู้วิจัย เห็นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคและการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง จึงทำการศึกษาความรู้และพฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชนในเขต อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องด้านพฤติกรรมสุขภาพ แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับเป้าหมายเมืองไทยสุขภาพดี (Healthy Thailand) และสภาพปัญหาด้านสุขภาพในพื้นที่

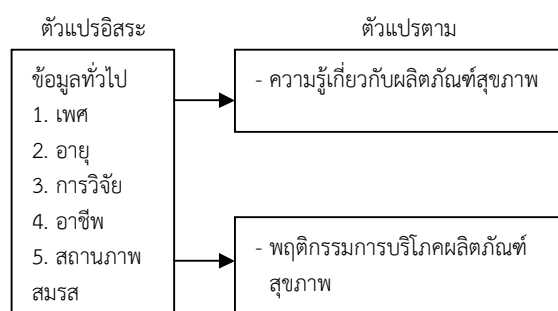
2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพกับพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพกับพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาความรู้และพฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชนในเขต อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

4.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนอายุ 15 ปี ขึ้นไป ในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 1,136 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามประเมินความรู้และพฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรสและรายได้ต่อเดือน (บาท)
- 2) พฤติกรรมบริโภคในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบวัดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 11 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตัวเลือก ใช่ ไม่ใช่ และไม่ใช้ ซึ่งข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 5, 8 และ 10 ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 3, 6, 9 และ 11 ถ้าตอบใช่ เท่ากับ 1 คะแนน ไม่ใช่ เท่ากับ 0 คะแนน ลักษณะข้อคำถามทางลบ ได้แก่ ข้อ 3, 6 และ 10 ถ้าตอบใช่ เท่ากับ 0 คะแนน ไม่ใช่ เท่ากับ 1 คะแนน กำหนดเกณฑ์ระดับความรู้ออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก (10 – 11 คะแนน) ปานกลาง (7 – 9 คะแนน) น้อย (1 – 6 คะแนน)

ตอนที่ 2 แบบวัดความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค จำนวน 4 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตัวเลือก ใช่ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1 และ 3 ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 2, 4 ข) ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียนจำนวน 7 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตัวเลือก ได้แก่ ได้ ไม่ได้ และไม่แน่ใจ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 11 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ได้แก่ ปฏิบัติเป็นประจำ บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่เคยปฏิบัติเลย ซึ่งข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 และ 11 ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 6, 7 และ 10 กำหนดเกณฑ์ระดับความรู้ออกเป็น 4 ระดับ คือ ปฏิบัติเป็นประจำ (35 – 44 คะแนน) ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (25 – 34 คะแนน) ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง (11 - 24 คะแนน)

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้บริโภค จำนวน 3 ข้อ ลักษณะข้อคำถามข้อที่ 1, 2, 3 เป็นแบบตัวเลือก ได้แก่ เคยหรือร้องเรียน เท่ากับ 1 คะแนน ไม่เคยหรือไม่ร้องเรียนเท่ากับ 0 คะแนน และถ้าในข้อที่ 3 เลือกตอบ ไม่ร้องเรียนให้ทำข้อที่ 4 ที่ลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จำนวน 8 ข้อ) ถ้าตอบเท่ากับ 1 คะแนน ไม่ตอบเท่ากับ 0 คะแนน

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2552

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ วิเคราะห์ด้วยสถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพกับพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's coefficient product moment) เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วยสถิติ Independent – t – test และความแปรปรวนทางเดียว (ONEWAY ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. ผลการวิจัย

5.1 ประชาชนอายุ 15 ปี ขึ้นไป ในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.2 เพศชาย 36.8 อายุระหว่าง 31–40 ปี อายุเฉลี่ย 38.31 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.9 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.4 สถานภาพสมรส คู่ ร้อยละ 62.1 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 29.8 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ร้อยละ 29.1 รองลงมา คือ รับราชการ ร้อยละ 19.5 ค้าขาย ร้อยละ 15.8 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5000 บาท ร้อยละ 68.0 รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 6789.04 บาท

5.2 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชนในเขตอำเภอ
ลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 63.4 รองลงมา คือ
ปานกลาง ร้อยละ 26.7 และระดับน้อย ร้อยละ 9.9 คะแนนเฉลี่ย 9.54
คะแนน เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่
การรับประทานอาหารที่ใช้น้ำมันทอดซ้ำหลาย ๆ ครั้ง อาจเป็นสาเหตุ
หนึ่งของการเกิดโรคมะเร็ง ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ข้อมูลบนฉลาก
“ควรบริโภคก่อน 04/09/06” หมายถึง ควรบริโภคผลิตภัณฑ์นี้ก่อน
วันที่ 4 เดือนกันยายน ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) ร้อยละ 98.2 และ
กฎหมายกำหนดให้เครื่องสำอางทุกชนิดที่วางขายในประเทศไทยต้องมี
ฉลากภาษาไทย ร้อยละ 97.8

5.3 ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและช่องทางการร้องเรียน
พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ว่าก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า มีสิทธิถามข้อมูล
เพิ่มเติมจากผู้ขาย ร้อยละ 99.8 รองลงมา คือ มีสิทธิที่จะได้รับสินค้า
หรือบริการที่ปลอดภัย ร้อยละ 93.3 เมื่อได้รับอันตรายหรือความ
เสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ มีสิทธิที่จะเรียกร้องค่าชดเชย
หรือค่าเสียหายจากผู้ขายหรือผู้ผลิตได้ ร้อยละ 71.7 และท่านต้องซื้อ
สินค้าหรือบริการนั้น ๆ หากท่านได้ทดลองหรือชิมสินค้านั้น ร้อยละ
63.8

5.4 พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชนในเขต
อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อย
ละ 63.2 รองลงมา คือ ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 36.8 และปฏิบัติเป็น
นาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 7.1 คะแนนเฉลี่ย 34.48 คะแนน เมื่อจำแนกราย
ข้อ พบว่า ปฏิบัติเป็นประจำ ได้แก่ การอ่านสาระสำคัญของฉลากก่อน
ซื้อหรือบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ วันหมดอายุ
สถานที่ผลิต ร้อยละ 70.4 รองลงมา คือ การปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้
ผลิตภัณฑ์สุขภาพตามที่ฉลากระบุ ร้อยละ 70.0 และการเลือกซื้อยา
จากร้านที่มีเภสัชกรอยู่ประจำร้าน ร้อยละ 68.8

5.5 พฤติกรรมการป้องกันสิทธิผู้บริโภคของประชาชนในอำเภอ
ลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ส่วนใหญ่ เคยได้รับอันตรายหรือความ
เสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ร้อยละ 19.1 และเมื่อได้รับ
อันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือการบริการ จะไม่
ร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 94.2 ในอนาคต หาก
ได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ คิดจะ
ร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 34.4 และสาเหตุที่ไม่
ไปร้องเรียน เมื่อได้รับความเสียหายหรือได้รับอันตรายจากการบริโภค
สินค้าหรือบริการ ได้แก่ กลัวความยุ่งยาก ร้อยละ 76.2 รองลงมา คือ
ไม่ทราบว่าจะไปร้องเรียนที่ไหน ร้อยละ 59.1 ไม่อยากมีเรื่องกับ
ผู้ประกอบการ ร้อยละ 38.5 และไม่ทราบว่าจจะร้องเรียนอย่างไร ร้อย
ละ 26.9

5.6 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพในทางบวกระดับน้อย ($r =$
.332, $p = .000$)

5.7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความรู้เกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตอำเภอลับแล
จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า

เพศหญิงมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพดีกว่าเพศชาย
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.674$, $p = .000$)

อายุที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 44.645$, $p = .000$)

การศึกษาแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 60.506$, $p = .000$)

อาชีพแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 108.177$, $p = .000$)

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
สุขภาพแตกต่างกัน ($F = 81.281$, $p = .000$)

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 81.281$, $p = .000$)

5.8 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการบริโภค
ผลิตภัณฑ์สุขภาพกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตอำเภอลับแล
จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า

พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของเพศชายและ
เพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = .338$, $p = .735$)

อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 53.570$, $p = .000$)

การศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 15.139$, $p = .000$)

อาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ
แตกต่างกัน ($F = 219.596$, $p = .000$)

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภค
ผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน ($F = 22.533$, $p = .000$)

6. อภิปรายผล

การวิจัยนี้พบว่า ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอยู่ในระดับ
มาก ร้อยละ 63.4 รองลงมา คือ ปานกลาง ร้อยละ 26.7 และระดับ
น้อย ร้อยละ 9.9 คะแนนเฉลี่ย 9.54 คะแนน โดยความรู้เกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพคะแนนสูงสุด ได้แก่ การรับประทานอาหารที่ใช้น้ำมัน
ทอดซ้ำและการอ่านข้อมูลบนฉลาก “ควรบริโภคก่อน 04/09/06”
หมายถึง ควรบริโภคผลิตภัณฑ์นี้ก่อนวันที่ 4 เดือนกันยายน ค.ศ. 2006
(พ.ศ. 2549) รวมทั้ง กฎหมายกำหนดให้เครื่องสำอางทุกชนิดที่วางขาย
ในประเทศไทยต้องมีฉลากภาษาไทย แต่ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริม
อาหารที่สามารถรักษาโรคได้ตามโฆษณาอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับ
ผลการศึกษาของนิภาภรณ์ จัยวัฒน์ และคณะ[5] ที่พบว่า ความรู้
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพประชาชนทั่วไป อายุ 12 – 60 ปี อยู่ในระดับ
มาก ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคพบว่า ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าผู้บริโภคมีสิทธิ
ถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ขายได้ รวมทั้ง คิดว่าตนเองมีสิทธิที่จะได้รับ
สินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย และเมื่อได้รับอันตรายหรือความเสียหาย
จากการบริโภคสินค้าหรือบริการ มีสิทธิเรียกค่าเสียหายหรือค่าชดเชย
จากผู้ขายหรือผู้ผลิตได้ เมื่อได้รับความเสียหายจะไม่ร้องเรียนต่อ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเนื่องจากกลัวเสียเวลา
และความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งทราบช่องทางการร้องเรียนเมื่อ
ไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
เช่นเดียวกับผลการศึกษาของมุสตี เวชพัฒน์ และคณะ[6] ที่พบว่า
หน่วยงานที่ประชาชนนึกถึงและจะร้องเรียนเป็นอันดับแรก ได้แก่
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพราะคิดว่าเป็นหน่วยงานที่
น่าเชื่อถือและปกป้องสิทธิได้ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบ
ช่องทางการร้องเรียนเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง เมื่อไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรม
การบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ส่วนใหญ่อยู่ปฏิบัติเป็นบางครั้ง รองลงมา
คือ ปฏิบัติเป็นประจำและนาน ๆ ครั้ง โดยพฤติกรรมการบริโภค
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปฏิบัติเป็นประจำ ได้แก่ การอ่านสาระสำคัญบน

ฉลากก่อนซื้อหรือบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ วันหมดอายุ สถานที่ผลิต) การปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพตามที่ฉลากระบุและการเลือกซื้อจากร้านที่มีเภสัชกรอยู่ประจำร้าน สอดคล้องกับผลการศึกษานักวิชาการ จัยวัฒน์ และคณะ [5] ที่พบว่า พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้องก่อนซื้อหรือก่อนบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพจะอ่านสาระสำคัญบนฉลาก เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทหรือชนิด ชื่อส่วนประกอบสำคัญ ชื่อและที่ตั้งผู้ผลิต วันเดือนปีที่ผลิตหรือ วันหมดอายุ วิธีใช้ การเก็บรักษาและประมาณสุทธิต่อวัน สำหรับพฤติกรรมการป้องกันสิทธิผู้บริโภคของประชาชน พบว่าไม่เคยได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการร้อยละ 80.9 แต่ถ้าได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ จะร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค เพียงร้อยละ 5.8

ในอนาคต หากได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ จะร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 34.4 และสาเหตุที่ไม่ไปร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหายหรือได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ได้แก่ กลัวความยุ่งยาก ร้อยละ 76.2 รองลงมา คือ ไม่ทราบว่าจะไปร้องเรียนที่ไหน ร้อยละ 59.1 ไม่อยากมีเรื่องกับผู้ประกอบการ ร้อยละ 38.5 และไม่ทราบว่าจะร้องเรียนอย่างไร ร้อยละ 26.9 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของอัจฉิมา เหลืองศิริกร [7] ที่ศึกษาพฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้บริโภคในจังหวัดตรัง พบว่า ไม่เคยได้รับอันตรายหรือความเสียหายจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ และไม่เคยร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคเมื่อได้รับอันตรายหรือความเสียหาย แต่ส่วนใหญ่คิดว่าจะร้องเรียนหากได้รับอันตรายในอนาคต นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน และอายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน แตกต่างจากผลการศึกษาของอัจฉิมา เหลืองศิริกร [4] ที่ศึกษาพบว่าพฤติกรรมการบริโภคไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ดังนั้นการดำเนินงานเสริมสร้างความรู้และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพควรให้ประชาชนมีการรับรู้ข่าวสารการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด จึงควรเพิ่มงบประมาณและปรับปรุงคุณภาพของสื่อโทรทัศน์เนื่องจากเป็นช่องทางที่เข้าถึงประชาชนมากที่สุด และเป็นการเผยแพร่ ณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างครอบคลุม

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ควรมีการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยนำการมีส่วนร่วมขององค์กรส่วนท้องถิ่น เป็นองค์ประกอบที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด
- 2) ควรมีการปลูกฝังเกี่ยวกับความรู้และพฤติกรรมการบริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพในสถานศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษา

7.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความรู้และพฤติกรรมการบริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- 2) ควรศึกษาเกี่ยวกับความรู้และพฤติกรรมการบริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพ

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัย ขอขอบคุณเภสัชกรเกรียงศักดิ์ โทวนิชย์ นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี นายแพทย์กิตติพงศ์ อุบลสะอาด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลับแล ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษางานวิจัยนี้ ขอขอบคุณ ประชาชนในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุดรธานี ที่กรุณาตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ ส่งผลให้งานวิจัยนี้ สำเร็จด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงสาธารณสุข. (2546). แผนยุทธศาสตร์ความปลอดภัยด้านอาหาร ปีงบประมาณ 2546–2547. นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข.
- [2] สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2550). โสมเพจ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (www.fda.moph.go.th).
- [3] Howenstine, J. A. (2008). A Physician's Guide to Natural Health Products. 2nd Edition. U.S.A. Penhurst Books.
- [4] Mittal, B. (2003). Customer Behavior : A Managerial Perspective. U.S.A. South-Western College.
- [5] นิภาภรณ์ จัยวัฒน์ และคณะ. (2547). การศึกษาระดับความรู้พฤติกรรมการเลือกซื้อและพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.
- [6] ผุสดี เวชพัฒน์ และคณะ. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเมื่อประสบปัญหาเรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.
- [7] อัจฉิมา เหลืองศิริกร. (2551). ความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภคจังหวัดตรัง. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.